

► **Modul 5**

Alternatívne riešenie sporov

VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI:

Informácie a názory uvedené v tejto publikácii sú názormi autora (autorov) a nemusia nevyhnutne odzrkadľovať oficiálny názor Európskej komisie. Komisia nezaručuje správnosť údajov uvedených v tejto publikácii. Komisia ani žiadna osoba konajúca v mene Komisie nemôže byť zodpovedná za použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.

Tento dokument nie je právne záväzný a nie je formálnym výkladom práva EÚ ani vnútroštátneho práva, ani nemôže poskytovať komplexné alebo úplné právne poradenstvo. Jeho cieľom nie je nahradiť odborné právne poradenstvo v konkrétnych otázkach.

Čitatelia by mali mať na pamäti, že právne predpisy EÚ a vnútroštátne právne predpisy sa neustále aktualizujú: akákoľvek papierová verzia modulov by sa mala porovnať s prípadnými aktualizáciami na webovej stránke www.consumerlawready.eu.

Marec 2026

Obsah

Úvod	5
I. Čo je alternatívne riešenie sporov (ADR)?	9
II. Čo je orgán ADR?	11
III. Aké základné normy musia orgány ADR v oblasti spotrebiteľských sporov dodržiavať?	12
IV. Aké sú rôzne modely a úlohy ADR?	13
V. Platia nejaké faktory špecifické pre danú krajinu alebo odvetvie?	15
VI. Aké sú vaše zákonné povinnosti v súvislosti s ADR?	16
VII. Vznikol spor, ktorý nedokážete vyriešiť - ako využiť ADR? 	17
Príloha 1	18

“Alternatívne riešenie sporov mi umožňuje vyriešiť spory so spotrebiteľom rýchlym a jednoduchým spôsobom”

Obchodník

“Mať možnosť spoľahnúť sa na nezávislý orgán je úľavou, keď dôjde k sporu s obchodníkom.”

Spotrebiteľ

„ADR ponúka spravodlivý a systematický spôsob riešenia sporov bez nutnosti zdĺhavých a nákladných súdnych konaní. “

Orgán ADR

Úvod

Vážený podnikateľ,

táto príručka je súčasťou projektu Consumer Law Ready, ktorý je zameraný konkrétne na mikropodniky, malé a stredné podniky, ktoré prichádzajú do styku so spotrebiteľmi.

Projekt Consumer Law Ready je celoeurópsky projekt, ktorý riadi EUROCHAMBRES (Asociácia európskych obchodných a priemyselných komôr) v konzorciu s BEUC (Európska spotrebiteľská organizácia) a SMEunited (Asociácia malých a stredných podnikov v Európe). Je financovaný Európskou úniou s podporou Európskej komisie.

Cieľom projektu je pomôcť vám pri dodržiavaní požiadaviek spotrebiteľského práva EÚ.

Právo EÚ v oblasti spotrebiteľov pozostáva z rôznych právnych predpisov prijatých Európskou úniou za posledných 25 rokov a transponovaných každým členským štátom EÚ do svojho vnútroštátneho práva. V roku 2024 Komisia ukončila hodnotenie vhodnosti digitálnej spravodlivosti (zahájené v roku 2022)¹, ktorého cieľom bolo posúdiť, či sú súčasné pravidlá ochrany spotrebiteľa vhodné na zabezpečenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa v digitálnom prostredí. Hodnotenie vhodnosti ukázalo, že tieto pravidlá zostávajú relevantné a potrebné na zabezpečenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa a efektívneho fungovania jednotného digitálneho trhu. Zároveň identifikovalo niekoľko škodlivých, vyvíjajúcich sa praktík, s ktorými sa spotrebiteľia stretávajú online, a poukazuje na oblasti, ktoré je potrebné v budúcnosti zlepšiť. Projekt „Consumer Law Ready“ má za cieľ zlepšiť informovanosť obchodníkov, najmä malé a stredné podniky, o právach spotrebiteľov a ich príslušných zákonných povinnostiach.

Príručka sa skladá zo siedmich modulov. Každý z nich sa zaoberá jednou konkrétnou témou spotrebiteľského práva EÚ:

- Modul 1 sa zaoberá pravidlami týkajúcimi sa predzmluvných informačných povinností,
- Modul 2 predstavuje pravidlá týkajúce sa práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov,
- Modul 3 sa zameriava na opravné prostriedky, ktoré musia obchodníci poskytnúť v prípade, že nedodržia zmluvu,
- Modul 4 sa zameriava na nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky,
- Modul 5 predstavuje alternatívne riešenie sporov spotrebiteľov (ADR),

¹ Viac informácií o hodnotení, jeho zisteniach a následných opatreniach nájdete na webovej stránke Európskej komisie: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment.

- Modul 6 predstavuje práva a povinnosti na digitálnych trhoch,
- Modul 7 predstavuje bezpečnosť výrobkov (2026).

Táto príručka je len jedným zo vzdelávacích materiálov vytvorených v rámci projektu Consumer Law Ready. Webová stránka consumerlawready.eu obsahuje ďalšie vzdelávacie nástroje, ako sú videá, kvízy a „e-test“, prostredníctvom ktorého môžete získať certifikát. Prostredníctvom fóra sa môžete spojiť aj s odborníkmi a inými malými a strednými podnikmi.

Cieľom príručky modulu 5 je oboznámiť vás s ADR (alternatívnym riešením sporov). Predstavuje, čo je ADR, čo je orgán ADR, aké sú vaše zákonné povinnosti súvisiace s ADR a ako ADR používať. Poskytuje vám tipy, ktoré vám uľahčia dodržiavanie zákonov.

Modul predstavuje ADR stanovené v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z roku 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Dňa 30. decembra 2025 bola prijatá smernica Európskeho parlamentu a Rady 2025/2647, ktorou sa mení smernica 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a ktorou sa menia smernice (EÚ) 2015/2302, (EÚ) 2019/2161 a (EÚ) 2020/1828 po ukončení činnosti európskej platformy na riešenie sporov online. Nadobudla platnosť 19. januára 2026. Členské štáty musia teraz prijať vnútroštátne opatrenia na vykonanie smernice do marca 2028, aby sa mohla uplatňovať od septembra 2028. Súčasne bola zrušená platforma EÚ pre riešenie spotrebiteľských sporov online (ODR). V marci 2026 bol na úrovni EÚ spustený nový portál, ktorý spotrebiteľom poskytuje informácie o možnostiach nápravy a zoznam všetkých orgánov na riešenie sporov pôsobiacich v EÚ a certifikovaných príslušnými vnútroštátnymi orgánmi.

Veríme, že informácie uvedené v tejto príručke vám budú užitočné.

Modul 5

Príklady

Príklad 1, národná verzia

Spotrebiteľ si kúpil vo vašom obchode notebook a po niekoľkých dňoch ho vrátil s tým, že notebook nefunguje a žiada naspäť svoje peniaze. Hoci pri vrátení notebook nefunguje riadne, neveríte, že bol poškodený v čase predaja.

Príklad 1, cezhraničná online verzia

Spotrebiteľ zo susednej krajiny si kúpil cez vašu webovú stránku notebook. Niekoľko dní po doručení vám napísal email, že notebook nefunguje a žiadal naspäť svoje peniaze. Neveríte, že bol poškodený v čase predaja.

Príklad 2

Váš obchod predáva nábytok, umelecké kúsky a iné veľmi kvalitné interiérové dekorácie. Jeden spotrebiteľ nie je spokojný s kvalitou kúpeného produktu a žiada vás o zľavu. Vy nesúhlasíte.

Príklad 3

Vaša novootvorená reštaurácia prezentovala reklamu sľubujúcu fľašu šampanského zadarmo pri večeri počas otváracieho týždňa. Ešte pred ukončením týždňa šampanské došlo a ďalšie fľaše, ktoré ste objednali vám ešte nedoručili. Jeden zákazník nedostal šampanské a sťažuje sa, že bol podvedený.

V každom z uvedených scenárov máte spor so zákazníkom, ktorý možno nebude možné vyriešiť priamo s ním. Možno sa zákazník bude cítiť, že sa s ním nespravodlivo zaobchádza a už nikdy nenakúpi vo vašom obchode alebo na vašej webovej stránke. Možno zákazník zverejní negatívnu recenziu na internete, čo bude mať negatívny vplyv na vaše podnikanie. Možno vás zákazník zažaluje, čo bude časovo náročné, drahé a poškodí vašu reputáciu.

Čo teda môžete urobiť?

Najlepšie je samozrejme sporom predchádzať.

Druhou najlepšou možnosťou v prípade vzniku sporov je vyriešiť ich priamo so zákazníkom.

Ak sa nedá nájsť priame riešenie, súdne konanie môže byť jednou z možností, ale ako už bolo uvedené, môže byť nákladné a časovo náročné. Navyše, ak má váš zákazník sídlo v inej krajine EÚ, európske právo mu môže umožniť žalovať vás vo svojej vlastnej krajine, čo môže zvýšiť nepríjemnosti a náklady pre vás ako obchodníka.

Našťastie existuje lepšie riešenie: alternatívne riešenie sporov.

V tomto module budeme prezentovať: **Alternatívne riešenie sporov (ADR)**

Alternatívne riešenie sporov (ADR) je mimosúdny proces na riešenie sporov medzi vami a vašimi zákazníkmi za pomoci orgánu ADR.

Tento modul odpovie na týchto 10 otázok:

1. Čo je alternatívne riešenie sporov (ADR)? (I)
2. Aké sú výhody ADR? (I)
3. Čo je orgán ADR? (II)
4. Aké základné normy musia spĺňať všetky orgány ADR? (III)
5. Aké rôzne techniky používajú orgány ADR na riešenie sporov? (IV)
6. Ako funguje ADR vo vašej krajine a vo vašom odvetví? (V)
7. Ako nájsť orgán ADR pre vaše odvetvie? (V)
8. Aké sú vaše zákonné povinnosti v súvislosti s ADR? (VI)
9. Vznikol spor, ktorý nedokážete vyriešiť – ako využiť ADR? (VII)

I. Čo je alternatívne riešenie sporov (ADR)?

Alternatívne riešenie sporov (ADR), niekedy nazývané aj „**mimosúdne riešenie sporov**“, je postup na riešenie sporov medzi spotrebiteľmi a podnikateľmi bez toho, aby sa obrátili na súd. Zahŕňa využitie orgánu ADR, ktorý je nestranným orgánom používajúcim techniky riešenia sporov, medzi ktoré môže patriť mediácia, arbitráž alebo kombinované metódy.

Podľa európskeho práva v znení smernice 2025/2647 je možné mimosúdne riešenie sporov (ADR) využiť na vyriešenie:

- akéhokoľvek sporu vyplývajúceho zo zmluvy medzi podnikateľom a spotrebiteľom, bez ohľadu na to, či bol tovar alebo služba zakúpená online alebo offline, alebo či vy a váš zákazník máte sídlo resp. bydlisko v tej istej alebo v rôznych krajinách EÚ.

Dobre vedieť: Európske právo prešlo rozsiahlou revíziou na základe smernice 2025/2647/EÚ: subjekty ADR budú povinné riešiť aj spory týkajúce sa dodávky digitálneho obsahu alebo digitálnych služieb poskytovaných bezodplatne, ak spotrebiteľ namiesto toho povolí obchodníkovi používať svoje osobné údaje. Smernica z roku 2025 tiež objasnila, že spory týkajúce sa nákupov zahŕňajú aj predzmluvnú fázu.

Smernica tiež zaviazala subjekty ADR riešiť spory s obchodníkmi mimo EÚ za určitých podmienok, napríklad ak sa zameriavajú na spotrebiteľov v EÚ a ak o to spoločne požiadajú spotrebiteľ a obchodník.

Členské štáty majú do 20. marca 2028 čas na prijatie potrebných právnych predpisov, ktoré budú musieť začať platiť do septembra 2028.

Smernica o ADR ponecháva na členských štátoch, aby rozhodli, či je účasť v ADR povinná pre obchodníkov,

alebo povinná pre konkrétne sektory či konkrétne typy sporov.



Aké sú výhody ADR?

ADR je jednoduché na používanie

Je navrhnuté tak, aby bolo jednoduché na používanie, a je menej formálne ako súdne konania.

ADR je nestranné

Dodržiava určité základné normy nestrannosti, aby ste vy aj vaši zákazníci vedeli, že procesy sú spravodlivé.

ADR je lacnejšie ako súdne konanie

ADR je pre spotrebiteľov buď bezplatné, alebo vyžaduje len zaplatenie symbolického poplatku. V prípade obchodníkov môžu poplatky stanovovať vnútroštátne právne predpisy alebo samotné príslušné subjekty ADR.

ADR je efektívne

Spor postúpený na ADR bude okrem výnimočných prípadov vyriešený do 90 dní.

ADR podporuje dobrú povesť

Vaši zákazníci budú využívanie ADR vnímať ako prejav dobrej vôle a záväzku k spravodlivosti a kvalitnej starostlivosti o zákazníkov. ADR je preto dôležité pre udržanie dobrých vzťahov so zákazníkmi v budúcnosti.

ADR je dôverné

Na rozdiel od súdov sa ADR spravidla nekoná na verejnosti, čím sa minimalizuje riziko poškodenia reputácie, ktoré by mohlo vzniknúť v dôsledku sporu.

ADR je flexibilné

Využitie ADR môže viesť k pragmatickým riešeniam, ktoré vy a váš zákazník môžete považovať za výhodnejšie než riešenia stanovené zákonom alebo uložené súdom.

Spomínate si na tento príklad z úvodu?

Zákazník zo susednej krajiny si kúpi notebook na vašej webovej stránke. Pár dní po doručení vám napíše e-mail, v ktorom tvrdí, že notebook nefunguje, a žiada o vrátenie celej sumy. Vy sa nedomnievate, že produkt mal v čase doručenia vadu, preto so zákazníkom nesúhlasíte.

Jednoduché riešenie – Naša rada

Tento spor možno postúpiť na ADR. Vybraný orgán ADR vypočuje obe strany a navrhne riešenie. Nebudete musieť využiť služby právnik. Orgán ADR môže rozhodnúť vo váš prospech alebo v prospech spotrebiteľa, alebo môže navrhnúť kompromisné riešenie, ktoré obe strany považujú za spravodlivé: napríklad môžete súhlasiť s vrátením notebooku alebo s opravou zistených väd.

II. Čo je orgán ADR?

Orgán ADR je nestranná organizácia alebo osoba, ktorá pomáha spotrebiteľom a obchodníkom riešiť spory bez toho, aby sa obrátili na súd. Orgány ADR existujú v mnohých európskych krajinách už nejaký čas. Sporové komisie, arbitrážne služby, zmierovatelia, mediátori a dokonca aj ombudsmeni: všetci títo môžu byť považovaní za orgány ADR.

Problémom ADR v minulosti však bolo, že v závislosti od krajiny bolo ADR k dispozícii pre spory len v určitých odvetviach, ako napríklad cestovný ruch alebo elektrická energia. Navyše v minulosti neboli všetky orgány ADR rovnako nezávislé.

Európska únia si bola vedomá výhod ADR pre spotrebiteľov aj pre obchodníkov. Vedela, že ADR môže prispieť k zvýšeniu dôvery v jednotný trh a k podpore rastu. Sieť európskych spotrebiteľských centier (www.eccnet.eu/) propaguje využívanie ADR spotrebiteľmi v cezhraničných sporoch. S cieľom vyriešiť problémy, ktoré v súvislosti s ADR existovali, preto EÚ prijala právne predpisy v tejto oblasti.

Smernica o ADR sa uplatňuje od 9. júla 2015 a vzťahuje sa na:

1. všetky spotrebiteľské sektory (s výnimkou zdravotníctva a verejného vysokoškolského vzdelávania),
2. všetky krajiny EÚ,
3. online a offline nákupy.

Podľa právnych predpisov môže subjekt ADR požiadať príslušný orgán v členskom štáte, v ktorom má sídlo, o zaradenie medzi notifikované subjekty ADR. Ak je subjekt ADR notifikovaný podľa právnych predpisov, je to zárukou, že spĺňa všetky normy kvality týkajúce sa spravodlivosti, efektívnosti a dostupnosti, ako je uvedené v kapitole II smernice o ADR. V celom module, keď sa spomína subjekt resp. orgán ADR, máme na mysli orgán ADR, ktorý spĺňa požiadavky smernice EÚ a je notifikovaný Európskej komisii.

Dobre vedieť: Napriek pravidlám EÚ zostáva situácia v oblasti ADR v jednotlivých členských štátoch rôznorodá. Smernica z roku 2013 ponechala členským štátom možnosť prispôbiť ADR svojim vnútroštátnym špecifikám. Revízia, ktorú priniesla smernica 2025/2647, túto rôznorodosť zachovala. Členské štáty môžu rozhodnúť, že účasť obchodníkov na ADR je povinná (alebo dobrovoľná), že výsledky sú pre obchodníka záväzné (alebo nie); a môže existovať len

jeden subjekt ADR pokrývajúci celý hospodársky sektor (napr. ombudsman pre energetiku) alebo môže koexistovať viacero subjektov ADR (ďalšie informácie nájdete nižšie).

Dobre vedieť: V októbri 2023 Európska komisia **navrhla zmenu a doplnenie** pravidiel EÚ týkajúcich sa ADR pre spotrebiteľov, aby **boli** prispôsobené digitálnemu veku. Zákonodarcovia ukončili svoje rokovania v roku 2025, smernica bola prijatá 16.12.2025 a transponovaná do vnútroštátnych právnych predpisov bude v blízkej budúcnosti. Zmena a doplnenie zavádza „povinnosť odpovedať“: obchodník bude povinný reagovať na žiadosť o ADR. Inými slovami, je na členských štátoch, aby rozhodli, či sú obchodníci povinní zúčastniť sa, ale podľa tohto nového návrhu by bol obchodník povinný reagovať na žiadosť o ADR, aj keby to bolo len s oznámením, že sa nemôže zúčastniť. Budú existovať niektoré výnimky pre krajiny, kde je účasť povinná, kde je možné dosiahnuť výsledok aj v prípade, že sa obchodník nezúčastní, a kde sa obchodník už zaviazal využívať ADR.

Táto reforma tiež objasňuje, že ak majú spotrebiteľ a obchodník uzavretú zmluvu, ADR môže riešiť aj spory súvisiace s predzmluvnou fázou. Pojem zmluvy bude zahŕňať aj poskytovanie digitálneho obsahu alebo služieb, pri ktorých spotrebiteľ namiesto zaplatenia poplatku povolí obchodníkovi používať svoje osobné údaje. Každý členský štát zriadi kontaktné miesto ADR, aby pomohol spotrebiteľom a obchodníkom porozumieť ADR v cezhraničnom kontexte.

Obchodníci z tretích krajín sa za určitých podmienok budú môcť zapojiť do rámca ADR EÚ. Cieľom je tiež zabezpečiť, aby proces zostal nákladovo efektívny prostredníctvom posilnenia využívania digitálnych nástrojov a zlučovania podobných sporov proti tomu istému obchodníkovi. Návrh uprednostňuje individuálnu pomoc spotrebiteľom v cezhraničných sporoch. Reformu sprevádzalo odporúčanie podporujúce vysoké kvalitatívne kritériá postupov riešenia sporov

ponúkaných online trhoviskami a obchodnými združeniami Únie.

 **ADR na Slovensku upravuje zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov. Aktuálne je zapísaných 10 subjektov ADR, ktorých údaje môžete nájsť na webovej stránke ministerstva hospodárstva.**

III. Aké základné normy musia orgány ADR v oblasti spotrebiteľských sporov dodržiavať?

Orgány ADR, ktoré sú notifikované resp. zapísané podľa podmienok smernice o ADR, musia spĺňať tieto normy:

Sú nestranné

Subjekty ADR sú zvyčajne úplne nezávislé od spotrebiteľa a obchodníka v spore. V niektorých prípadoch môžu byť subjekty na riešenie sporov financované skupinami podnikateľov alebo dokonca jednotlivými spoločnosťami uznané za subjekty ADR, avšak len za prísnych podmienok, ktoré zaručujú nestrannosť procesu riešenia sporov. Osoby zodpovedné za ADR sú menované na dostatočne dlhé funkčné obdobie, nepodliehajú žiadnym pokynom od žiadnej zo strán a ich odmena nie je viazaná na výsledok konania.

Sú kompetentné

Notifikované orgány budú odborníkmi na postupy ADR, aby služby, ktoré poskytujú, boli spravodlivé a účinné. Budú tiež odborníkmi na hmotné právo v oblasti alebo oblastiach, v ktorých pôsobia (napríklad: orgán ADR, ktorý sa zaoberá spotrebiteľskými spormi týkajúcimi sa práv cestujúcich v leteckej doprave, bude poznať právne predpisy v tejto oblasti).

Sú cenovo dostupné

V závislosti od toho, ako je ADR organizované vo vašej krajine, budete možno musieť zaplatiť buď registračný poplatok orgánu ADR, alebo poplatok za každý prípad. Vo väčšine prípadov budú tieto náklady nižšie, ako keby ste museli ísť na súd a najat' si právnik.

Sú efektívne

Notifikované orgány ADR by mali prípad uzavrieť do 90 dní (s výnimkou mimoriadne zložitých sporov, ktoré môžu trvať dlhšie). Nie je potrebné, aby ste sa vy alebo spotrebiteľ fyzicky zúčastnili konania. Nebudete povinní využiť služby advokáta – obaja však budete mať túto možnosť.

Sú transparentné

Notifikované orgány ADR musia zverejňovať podrobnosti o odvetviach, ktorými sa zaoberajú; postupy, ktoré používajú; prípadné náklady; a právne dôsledky svojich rozhodnutí. Sú tiež povinné zverejňovať výročnú správu s informáciami o počte vybavovaných sporov; počte a povahe sporov, ktorých vybavovanie odmietli; a priemernom čase potrebnom na vyriešenie sporu.

Niektoré orgány ADR zverejňujú nielen štatistiky a iné informácie, ale aj rôzne príručky pre spotrebiteľov aj pre spoločnosti.

Ide o základné normy, ktoré musia dodržiavať všetky notifikované orgány ADR. Nie všetky orgány ADR však pracujú presne rovnakým spôsobom. Okrem vyššie uvedených noriem môžu niektoré orgány ADR musieť dodržiavať ďalšie normy vzhľadom na konkrétny obchodný sektor, ktorým sa zaoberajú, alebo členský štát, v ktorom majú sídlo. Rôzne orgány ADR tiež používajú rôzne techniky na riešenie sporov.

Predtým, ako využijete služby konkrétneho orgánu ADR, by ste sa preto mali informovať o tom, ako tento orgán vykonáva svoju činnosť.

Dobre vedieť: Smernica 2025/2645, ktorou sa mení a dopĺňa rámec EÚ pre alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ADR), zavádza povinnosť subjektov ADR vopred informovať spotrebiteľov a podnikateľov o možnom využívaní automatizovaných prostriedkov, pokiaľ to ovplyvňuje rozhodnutie o vybavovaní prípadu alebo výsledok daného prípadu a algoritmické rozhodovanie. Spotrebiteľia a obchodníci musia byť tiež informovaní o svojom práve požiadať o preskúmanie svojho prípadu fyzickou osobou v rámci subjektu ADR. Okrem toho, v záujme zvýšenia efektívnosti, smernica z r. 2025 poskytuje subjektom ADR možnosť zoskupovať podobné individuálne spotrebiteľské prípady, ak vyplývajú z tej istej nezákonnej praktiky.

IV. Aké sú rôzne modely a úlohy ADR?

Orgány ADR môžu používať rôzne techniky riešenia sporov, vrátane nasledujúcich:

Mediácia

V rámci mediácie orgán ADR objasní skutkový stav sporu, zistí stanovisko vás a spotrebiteľa a pomôže vám dohodnúť sa na riešení, ktoré bude prijateľné pre obe strany.

Prípadová štúdia: Belgická služba mediácie v spotrebiteľských veciach uvádza niekoľko príkladov prípadov, v ktorých sa podarilo dosiahnuť kompromis, napríklad zľava na ďalší účet v reštaurácii alebo, v prípade členstva vo fitness klube, dočasné pozastavenie členstva počas renovačných prác. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitráž

Arbiter vypočúje obe strany sporu, posúdi, aký by mal byť výsledok sporu, a na základe tohto posúdenia nariadi riešenie.



Kombinované metódy

Niektoré orgány ADR kombinujú v rámci svojho postupu rôzne techniky. Napríklad môžu začať mediáciou a ak nie je možné dosiahnuť dohodu, navrhnú riešenie na základe vlastného posúdenia situácie.

Rozhodnutia ADR môžu byť záväzné alebo nezáväzné:

- Niektoré orgány ADR vydávajú rozhodnutia alebo odporúčania, ktoré vy a váš zákazník môžete prijať alebo odmietnuť (nezáväzné).
- Niektoré orgány ADR vydávajú odporúčania alebo rozhodnutia, ktoré ste povinní dodržiavať (záväzné). V závislosti od orgánu ADR môžu byť tieto rozhodnutia záväzné len pre vás alebo pre vás aj pre vášho zákazníka.

O záväznom a nezáväznom ADR možno uviesť nasledujúce body:

- Ak má byť rozhodnutie orgánu ADR záväzné, vy a spotrebiteľ o tom budete informovaní na začiatku procesu a výslovne to prijmete.
- Ak sa prijme záväzné rozhodnutie, ale vy s ním nesúhlasíte a spochybňujete jeho spravodlivosť, rozhodnutie sa zvyčajne stále môže napadnúť na súde.
- Obchodník a spotrebiteľ sa môžu dohodnúť, že ak vznikne spor, bude riešený prostredníctvom ADR (alebo konkrétneho orgánu ADR). Zmluva, ktorá stanovuje, že spotrebiteľ môže využiť iba ADR (a nie vnútroštátne súdy), a ktorá bola uzavretá pred vznikom sporu, je však neplatná. Hoci sa obchodníci a spotrebiteľia môžu po vzniku sporu medzi nimi dohodnúť, že sa podriadia procesu ADR, obchodníci nemajú povolenie zahrnúť do zmluvných podmienok ustanovenia, ktoré by v prípade sporu zaväzovali zákazníkov využívať ADR namiesto súdov.

Prípadová štúdia: rozhodnutia Rady pre sťažnosti v cestovnom ruchu v Holandsku sú pre obchodníka záväzné a musia byť splnené do 2 mesiacov. 📄

Subjekty ADR na Slovensku

- Ak má spotrebiteľ spor s poisťovňou o vyplatenie poistného plnenia, môže ho postúpiť na riešenie zapísanému subjektu ADR, ktorým je napr. aj **Slovenská asociácia poisťovní**.
- V prípade nesprávneho vyúčtovania dodávky elektriny je možnosť obrátiť sa s vyriešením sporu napr. na subjekt ADR **Úrad pre reguláciu sieťových odvetví**.
- Spor pri odmietnutí reklamácie vady počítača môže pomôcť vyriešiť aj zapísaný subjekt ADR **Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S)**.

Ako je uvedené vyššie, všetky notifikované orgány ADR musia zverejňovať informácie o svojom postupe a o svojej činnosti. Tieto informácie budú k dispozícii na webovej stránke ADR alebo vám budú na požiadanie poskytnuté v trvalej forme.

Prípadová štúdia:  Obchodník predáva elektronické spotrebiče v kamennom obchode aj online prostredníctvom svojej webovej stránky. Po zamietnutí niektorých reklamácií mu boli doručené návrhy na začatie alternatívneho riešenia od subjektu ADR.

Otázky, ktoré by si mal obchodník zodpovedať:

Zaoberá sa tento subjekt ADR mojím odvetvím?

Je založený na mediácii alebo na arbitráži, alebo používa kombinované metódy?

Budú jeho odporúčania/rozhodnutia záväzné alebo nie?

Ak nesúhlasím s rozhodnutím, ako ho môžem napadnúť?

Ako dlho trvá konanie v priemere?

Aké typy sporov rieši a na akom základe odmieta riešiť spory?

Viac ako len vybavovanie sťažností: informovanie a monitorovanie trhu.

Úloha niektorých subjektov ADR (najmä sektorových ombudsmanov) môže presahovať rámec riešenia sporov. Niektoré subjekty ADR tiež poskytujú spotrebiteľom informácie o ich právach. Okrem toho môžu na základe sťažností, ktoré dostávajú, identifikovať trhové vzorce a systémové problémy a vydávať všeobecné odporúčania na zlepšenie fungovania trhov.

V. Platia nejaké faktory špecifické pre danú krajinu alebo odvetvie?

Pozreli sme sa na základné normy, ktoré musia spĺňať všetky notifikované subjekty ADR, a na rôzne techniky, ktoré subjekty ADR používajú na riešenie sporov. Pre mnohých obchodníkov nie je využívanie ADR povinné a rozhodnú sa ho využiť kvôli výhodám, ktoré ponúka. Títo obchodníci môžu na základe toho, čo sme doteraz prebrali, prijímať informované rozhodnutia o využívaní ADR a výbere subjektu ADR.

Je však dôležité poznamenať, že v závislosti od vašej krajiny alebo odvetvia môžu pre vaše podnikanie platiť **dalšie** požiadavky a pravidlá týkajúce sa ADR. Je dôležité poznamenať, že členské štáty EÚ budú musieť prijať vnútroštátne opatrenia na transpozíciu smernice EÚ 2025/2647 do svojich vnútroštátnych právnych poriadkov. Niektoré z nich sa môžu rozhodnúť ísť nad rámec požiadaviek stanovených v tejto smernici EÚ. Je preto veľmi dôležité, aby ste si preštudovali dodatočné vnútroštátne predpisy, ktoré sa môžu vzťahovať na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov vo vašej krajine.

V tejto časti zistíme, či sa niektoré z nich vzťahujú aj na vás.

Zoznamy orgánov ADR je možné získať od príslušných vnútroštátnych orgánov alebo na webovej stránke Komisie, kde sú orgány ADR zoradené podľa krajín. Okrem príslušných právnych predpisov na vnútroštátnej úrovni by informácie poskytované notifikovanými orgánmi ADR mali uvádzať, či sú niektorí obchodníci zo zákona povinní využívať ich služby a/alebo sú viazaní ich rozhodnutiami.

Zvyčajne proces ADR iniciuje spotrebiteľ, avšak v niektorých krajinách môžu sťažnosť proti zákazníkovi podať aj obchodníci.

Účasť je zvyčajne dobrovoľná pre spotrebiteľov aj obchodníkov, ale v niektorých prípadoch, v závislosti od krajiny/odvetvia, sa obchodníci MUSIA zapojiť, ak je podaná sťažnosť zo strany zákazníka.

V niektorých krajinách musia konkrétni obchodníci akceptovať rozhodnutie konkrétnych orgánov ADR.

Niektoré sektory v niektorých krajinách môžu byť povinné využívať konkrétne orgány ADR. Tieto orgány ADR však v určitých prípadoch nemusia byť notifikovanými orgánmi podľa právnych predpisov o ADR.

Niektoré podniky môžu byť „zaviazané“ k ADR, ale orgán ADR, ktorý využívajú, môže byť notifikovaný v inom členskom štáte EÚ.

Niektorí obchodníci môžu byť členmi obchodného združenia, ktoré zabezpečuje postúpenie sťažností spotrebiteľov konkrétnemu orgánu alternatívneho riešenia sporov.

Na Slovensku platí zákon č. **391/2015 Z.z.** o alternatívnom riešení sporov.

Návrh subjektu ADR podáva spotrebiteľ po to, čo obchodník zamietol jeho žiadosť o nápravu alebo na žiadosť neodpovedal v lehote 30 dní.

Obchodník je povinný na výzvu subjektu ADR odpovedať v určenej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní.

Ak obchodník neposkytne subjektu ADR súčinnosť, môže dostať pokutu od orgánu dohľadu.

Ak obchodník so spotrebiteľom súhlasia s návrhom dohody, ktorú vypracoval subjekt ADR, táto dohoda je pre strany sporu záväzná.

Ak strany sporu neuzavrú dohodu a subjekt ADR, dospeje k odôvodnenému záveru, že obchodník porušil práva spotrebiteľa vydá nezáväzné odôvodnené stanovisko, a tým ukončí konanie.

VI. Aké sú vaše zákonné povinnosti v súvislosti s ADR?



Ak ste povinní využívať ADR vzhľadom na vaše odvetvie a/alebo krajinu, v ktorej máte sídlo, alebo ak ste sa zaviazali využívať ADR, môžete mať zákonné povinnosti informovať svojich zákazníkov o ADR. Podrobné povinnosti nájdete nižšie a v kontrolnom zozname.

1. Pred vznikom akéhokoľvek sporu

Ak ste povinní využívať ADR alebo ste sa zaviazali využívať ADR, musíte informovať svojich zákazníkov o orgáne alebo orgánoch ADR, s ktorými spolupracujete, na svojej webovej stránke (ak ju máte) a, ak je to relevantné, vo všeobecných obchodných podmienkach vašich zmlúv so zákazníkmi. Pri poskytovaní týchto informácií je potrebné uviesť webovú stránku orgánu alebo orgánov ADR.

2. Ak máte spor so zákazníkom:

Ak ste povinní alebo ste sa zaviazali využívať ADR a vznikne spor, ktorý sa vám nepodarí vyriešiť priamo, musíte informovať zákazníka o svojich povinnostiach a záväzkoch v oblasti ADR, o orgáne alebo orgánoch ADR, ktoré sú v tomto ohľade relevantné, a uviesť, či v danom spore využijete príslušný orgán alebo orgány ADR. Tieto informácie musia byť zákazníkovi poskytnuté v papierovej forme alebo v inej „trvalej“ forme, ktorú si zákazník môže elektronicky uložiť (napr. e-mail, USB kľúč atď.).

Dobre vedieť: Revízia regulačného rámca EÚ v oblasti ADR, ktorú prináša smernica 2025/2647, zavádza pre obchodníkov „**povinnosť odpovedať**“: obchodníci sú teraz povinní do 20 pracovných dní odpovedať subjektom ADR, či sa zúčastnia konania ADR. V zložitejších prípadoch sa táto lehota môže predĺžiť až na 30 pracovných dní. Vnútroštátne vykonávacie právne predpisy určujú dôsledky v prípade, ak obchodníci túto povinnosť nesplnia. Táto povinnosť odpovedať sa nemusí uplatňovať v určitých prípadoch, najmä ak je účasť obchodníka v konaní ADR povinná, ak je možné dosiahnuť výsledok ADR bez súhlasu obchodníka alebo ak sa obchodník už zmluvne zaviazal využívať ADR na riešenie spotrebiteľských sporov.

VII. Vznikol spor, ktorý nedokážete vyriešiť – ako využiť ADR?

Akonáhle spotrebiteľ podá sťažnosť na vašu firmu, dostanete o tom oznámenie od orgánu ADR.

Po prijatí tohto oznámenia vám budú poskytnuté určité informácie o postupe a ďalšie informácie o orgáne ADR si budete môcť zistiť na webovej stránke orgánu ADR alebo na základe žiadosti.

V závislosti od vašich povinností ako obchodníka sa v tomto bode môžete rozhodnúť, že sa do procesu ADR nezapojíte, aby ste predišli tomu, že zákazník podnikne ďalšie kroky na riešenie problému inde. Upozorňujeme, že v budúcnosti môžete byť povinní reagovať na subjekt ADR, aj keď nie ste povinní sa na konaní skutočne zúčastniť.

Upozorňujeme vás, že ako obchodník máte povinnosť do 20 pracovných dní odpovedať, či máte v úmysle zúčastniť sa konania o mimosúdnom riešení sporov.

V tejto fáze je tiež možné spor okamžite urovnať (a tým ukončiť konanie), napríklad poskytnutím nápravy

spotrebiteľovi alebo nájdením nejakého kompromisného riešenia.

Môžete sa rozhodnúť pokračovať v procese ADR a predložiť svoju verziu príbehu. V priebehu procesu ADR môže dôjsť k viacerým kolám vysvetľovania, a to ako z vašej strany, tak aj zo strany vášho zákazníka.

Ako proces postupuje, orgán ADR vysvetlí všetky kroky, ktoré je potrebné alebo možné podniknúť, a dôsledky týchto krokov.

Akonáhle sa dospeje k výsledku, bude záväzný alebo nezáväzný, v závislosti od príslušného orgánu ADR.

Pri riešení vášho sporu vám orgán ADR vysvetlí aj praktické aspekty navrhovaného riešenia. (Napríklad, ak vám navrhne, aby ste spotrebiteľovi poskytli finančnú kompenzáciu za vadný notebook, mal by vám tiež povedať, do kedy by ste mali zaplatiť, či vy alebo spotrebiteľ môžete proti takémuto navrhovanému riešeniu podať odvolanie na súde atď.).



Príloha 1

Pre VŠETKÝCH obchodníkov v prípade sporu so zákazníkom

Kontrolný zoznam – povinnosti týkajúce sa informácií o ADR

Pred vznikom sporu so spotrebiteľom

- Informovali ste zákazníka o možnosti použitia ADR?
- Informovali ste o tom zákazníka emailom, v papierovej forme alebo na inom trvalom nosiči?

Keď vznikne spor so spotrebiteľom

- Informovali ste zákazníka emailom, v papierovej forme alebo na inom trvalom nosiči, či využijete ADR na riešenie vášho sporu?

Pre ONLINE obchodníkov v prípade sporu so zákazníkom

Kontrolný zoznam – povinnosti týkajúce sa informácií o ADR

Pred vznikom sporu so spotrebiteľom

- Dodržiavate kontrolný zoznam určený pre všetkých obchodníkov?
- Poskytuje svoju emailovú adresu na webovej stránke alebo v aplikácii tak, aby bola pre spotrebiteľov ľahko dostupná?

Definície vzťahujúce sa na alternatívne riešenie sporov (z legislatívy)

„spotrebiteľ“ je akákoľvek fyzická osoba, ktorá koná na účely, ktoré sú mimo rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti;

„obchodník“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba bez ohľadu na to, či je v súkromnom alebo verejnom vlastníctve, ktorá koná na účely súvisiace s jej obchodnou, podnikateľskou, remeselnou alebo profesijnou činnosťou, a to aj prostredníctvom inej osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet;

„vnútroštátny spor“ je zmluvný spor z kúpnej zmluvy alebo zo zmluvy o službách, pri ktorom má spotrebiteľ v čase, keď si objednáva tovar alebo služby, pobyt v rovnakom členskom štáte, ako je členský štát, v ktorom má sídlo obchodník;

„konanie ADR“ – konanie na mimosúdne riešenie vnútroštátnych a cezhraničných sporov týkajúcich sa zmluvných záväzkov vyplývajúcich zo zmlúv o predaji alebo zmlúv o poskytovaní služieb medzi

obchodníkom usadeným v Únii a spotrebiteľom s bydliskom v Únii prostredníctvom zásahu orgánu ADR, ktorý navrhuje alebo ukladá riešenie alebo zosúladzuje strany s cieľom uľahčiť mimosúdne riešenie.

„zmluva o predaji alebo poskytovaní služieb uzatvorená online“ znamená zmluvu o predaji alebo poskytovaní služieb, pri ktorej obchodník alebo sprostredkovateľ obchodníka ponúkol tovar alebo služby na webovej stránke alebo inými elektronickými prostriedkami a spotrebiteľ si tento tovar alebo služby objednal na tejto webovej stránke alebo inými elektronickými prostriedkami;

„elektronické prostriedky“ znamenajú elektronické zariadenia na spracovanie a ukladanie údajov, ktoré sa v plnom rozsahu prenášajú, doručujú a prijímajú drôtom, rádiovými, optickými prostriedkami alebo inými elektromagnetickými prostriedkami (napr. e-mailom alebo videosprávou).

Odkazy na právne predpisy

Smernica Európskeho parlamentu a Rady [2013/11/EÚ](#) z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES (dostupné vo všetkých jazykoch EÚ)

Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) [2025/2647](#) zo 16. decembra 2025 ktorou sa mení smernica 2013/11/EÚ o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a ktorou sa menia smernice (EÚ) 2015/2302, (EÚ) 2019/2161 a (EÚ) 2020/1828 po ukončení činnosti európskej platformy na riešenie sporov online (dostupné vo všetkých jazykoch EÚ)

